



**AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA**

Missions
València 2030

LAS NAVES



Mapa de Demanda Temprana València 2030

Mirada Retos Internos



Mapa de Demanda Temprana València 2030 – Retos para la transformación de la Administración Pública Local Valenciana



Presentación de los retos asociados a la transformación de la Administración Pública Local Valenciana

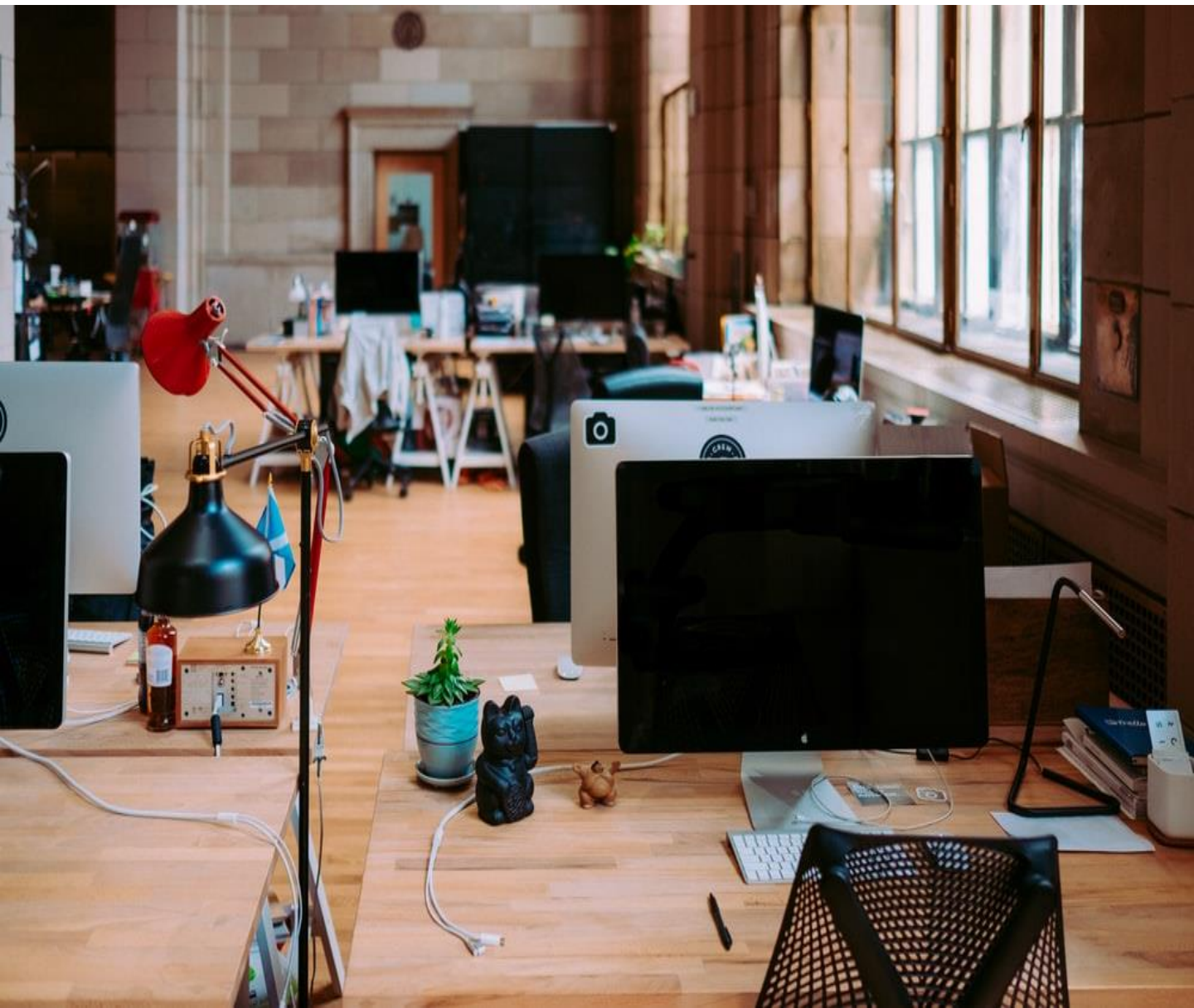
Todas las Miradas descritas hasta el momento estarán supeditas a una **transformación efectiva e integral de la propia Administración Pública Local Valenciana**.

Por ello, en esta València 2030 deseada, su **administración local es ágil y eficiente** a la vez que **abierta y transparente**. Ha **incorporado plenamente la digitalización** y trabaja de acuerdo con un **sistema de gobernanza multinivel** a escala metropolitana que fortalece la región funcional urbana real.

Es, también, una **administración que facilita y promueve que las cosas pasen y coopera con los diferentes ámbitos territoriales** de la Administración, las empresas, la sociedad civil y la academia para gestionar políticas y **proyectos estratégicos para la ciudad**.

Es, asimismo, una administración que ha sabido **aprovechar el potencial de los datos** para mejorar, tanto la prestación de servicios públicos, como la propia operativa interna.

Y, todo ello, bajo la ambición de convertirse en una **verdadera ciudad inteligente**, en el que los postulados de las actuales Smart Cities hayan evolucionado notablemente para poner al servicio de la ciudadanía el potencial de las ciudades conectadas y digitales.





Fichas de retos

A continuación, se presenta el conjunto de fichas de retos que se han identificado para la configuración del Mapa de Demanda Temprana asociado a los retos para la transformación de la Administración Pública Local.



1

Administración electrónica orientada a la ciudadanía



Justificación de la necesidad/reto

La encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los hogares del año 2019 señala que solo el 57,6% de la población española de entre 16 y 74 años han contactado o interactuado con las Administraciones o servicios públicos a través de Internet en los 12 últimos meses por motivos particulares.

Retos global asociado

Avanzar en la digitalización de la administración y de la ciudad

Prioridad

BAJA MEDIA ALTA

Plazo

CORTO MEDIO LARGO

Impacto esperado

Administración Local

Tejido empresarial

Ciudadanía

En este contexto, la transformación digital de las distintas Delegaciones y Áreas del Ajuntament de València debe ofrecer oportunidades muy significativas para la mejora de los servicios públicos y su adaptación a las necesidades específicas de la ciudadanía, especialmente en un contexto como el actual en el que la COVID-19 ha llevado a la necesidad de que la mayoría de tramites administrativos se realicen de forma no presencial

En este sentido, cabe destacar que el esfuerzo en materia de administración electrónica del Ajuntament se remonta a mucho antes de la pandemia. En concreto, en el año 2016 se comenzó a renovar por completo su sistema electrónico para digitalizar gradualmente muchos de los trámites que hasta entonces eran casi todos presenciales. Ahora, en 2021, la sede electrónica ha crecido tanto en usuarios, visitas, trámites realizados a través de Internet, etc. y resulta necesario seguir fortaleciéndola.

Línea estratégica

Gobernanza urbana y metropolitana

Ámbito Missions

Digitalización plena + Mejora de las capacidades públicas

Necesidades públicas no cubiertas



Identidad digital

Mejora y simplificación de los mecanismos de identificación

Simplificación del acceso a trámites desde la sede electrónica



Interoperabilidad

Mejora de la interoperabilidad entre Administraciones Públicas y entre las distintas Áreas del Ajuntament de València



Nuevos servicios digitales

Empleo de las redes sociales digitales para la prestación de servicios públicos en ciertos ámbitos a través de estas tecnologías.

Facilitación de los trámites en línea a través de medios que utiliza la ciudadanía en su día a día, tales como el teléfono y la tarjeta bancaria



Sensibilización

Implicación de la ciudadanía en el uso de la Administración electrónica, con campañas de información y formación personalizadas



2

Avance hacia una administración abierta, transparente y participativa



Justificación de la necesidad/reto

La ciudadanía demanda, cada vez con más intensidad, que las Administraciones Públicas respondan con eficacia y celeridad a sus necesidades y que lo hagan de un modo más transparente, responsable y participativo. La mejor forma de que los ciudadanos y ciudadanas confíen en sus instituciones es, en consecuencia, que la acción gubernamental se muestre abierta a la sociedad civil y que las Administraciones Públicas redoblen, asimismo, su disposición a escuchar a una ciudadanía cada vez más comprometida, informada, empoderada y digital, exigente con los poderes públicos, y que reclama espacios de desarrollo personal. A este respecto, los principios del gobierno abierto, y muy especialmente, la colaboración entre las Administraciones Locales y la ciudadanía, las organizaciones sociales y las empresas toma especial relevancia. En este contexto, y alineado con el compromiso ejecutado durante los últimos años, este reto pretende avanzar e innovar hacia un nuevo modelo de participación ciudadana sustentado en los preceptos del gobierno abierto y que permita gestionar de forma adecuada las demandas de la multiplicidad de actores, identificando, para ello, nuevas herramientas y canales de participación mediante el uso de tecnologías y herramientas digitales y fomentando, así, la participación ciudadana en el diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.

Reto global asociado

Avanzar en la digitalización de la administración y de la ciudad

Línea estratégica

Gobernanza urbana y metropolitana

Ámbito Missions

Digitalización plena + Mejora de las capacidades públicas

Prioridad

BAJA MEDIA ALTA

Plazo

CORTO MEDIO LARGO

Impacto esperado

Administración Local

Tejido empresarial

Ciudadanía

Necesidades públicas no cubiertas

Nuevos espacios de participación

Refuerzo de los espacios de participación actuales del Ajuntament de València, así como del portal de transparencia

Barreras a la participación

Desarrollo de sistemas y herramientas que identifiquen a la ciudadanía con la menor introducción de datos posibles

Desarrollo de sistema y herramientas que permitan funcionalidades de participación ciudadana como el voto electrónico, debates, iniciativas traslado de incidencias, presupuestos participativos, legislaciones colaborativas, etc.

Desarrollo de sistema y herramientas que permitan la trazabilidad de las acciones participativas realizadas, a través de sistemas de alertas, incentivos

Nuevas herramientas de participación

Desarrollo de sistemas y herramientas que permitan la dinamización de foros/iniciativas ciudadanas mediante la clasificación de temas, detección semántica y ponderación de votos según perfil de usuario

Desarrollo de sistemas y herramientas que permitan digitalizar la comunicación con la ciudadanía, por ejemplo, mediante videollamadas

Desarrollo de sistemas y herramientas que ofrezcan un seguimiento continuado y en tiempo real del estado de los trámites, gestiones e interacciones realizadas



3

Automatización y robotización de procesos administrativos internos



Justificación de la necesidad/reto

La **Administración Pública** se caracteriza por tener **procesos largos, repetitivos y, en muchos casos, complejos** a la hora de realizar muchas de las gestiones bajo su competencia. Esta situación supone que el **funcionariado pierda una gran cantidad de tiempo de su jornada de trabajo realizando tareas repetitivas y tediosas que podrían agilizarse mediante tecnologías digitales**. Asimismo, se identifica, por norma general, una **falta de coordinación a nivel de información entre los distintos Departamentos**, lo que sumado también a **modificaciones en la normativa aplicable con gran asiduidad**, nos conduce a una **ineficacia en la operativa interna pública** que, en muchos ocasiones, impide desarrollar servicios verdaderamente de valor para la ciudadanía.

En este contexto, el presente reto aspira a avanzar en el desarrollo de un **conjunto de medidas innovadoras que persiguen mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación del Ajuntament de València**, a través de la **utilización de tecnologías de automatización inteligente como la robotización o la Inteligencia Artificial**. El foco se pondrá, entre otros procesos, en la **digitalización y mejora de la automatización en la tramitación de los expedientes de contratación y en la gestión de ayudas y subvenciones**.

Reto global asociado

Avanzar en la digitalización de la administración y de la ciudad

Línea estratégica

Gobernanza urbana y metropolitana

Ámbito Missions

Digitalización plena + Mejora de las capacidades públicas

Prioridad

BAJA **MEDIA** ALTA

Plazo

CORTO MEDIO LARGO

Impacto esperado



Administración Local



Tejido empresarial



Ciudadanía



Necesidades públicas no cubiertas

Realización de un **mapeo y análisis de los procedimientos internos del Ajuntament de València más fácilmente automatizables** mediante soluciones de RPA

Traslado de las tareas administrativas que no aportan valor y son repetitivas a algoritmos y procesos automatizados – Desburocratización pública

Incorporación de componentes reutilizables de tratamiento de datos, documentos, imágenes, videos, audios, etc.

Avance en la **interoperabilidad de plataformas entre administraciones**, además de **simplificación y homogeneización de procedimientos** entre las mismas.

Reducción de tiempos de tramitación en tareas y ahorro de costes de desarrollo y operación

Desarrollo de nuevas soluciones innovadoras de **upskilling y reskilling** en el paso de la ejecución de tareas de poco valor añadido y a **funciones de alto valor añadido**



RPA-
Robotic
Process
Automation



4

Avance hacia un puesto de trabajo digital e inteligente



Justificación de la necesidad/reto

La crisis de la **COVID-19** ha puesto de mayor relieve la necesidad de **contar con soluciones colaborativas y de movilidad en los puestos de trabajo** de los y las empleadas públicas.

Para ello, resulta imprescindible acometer **proyectos transformadores** que permitan dejar atrás herramientas de trabajo del siglo pasado y permitan **implantar puestos de trabajo de nueva generación** que aborden tanto los **avances tecnológicos**, como el **desarrollo de las capacidades digitales** necesarias por parte de los y las empleadas públicas.

Esta transformación permitirá **mejorar la productividad** de estas personas, orientando estos puestos de trabajo a aspectos como el **trabajo en movilidad** o la **utilización de herramientas colaborativas**.

Reto global asociado

Avanzar en la digitalización de la administración y de la ciudad

Línea estratégica

Gobernanza urbana y metropolitana

Ámbito Missions

Digitalización plena + Mejora de las capacidades públicas

Prioridad

BAJA **MEDIA** ALTA

Plazo

CORTO MEDIO LARGO

Impacto esperado



Administración Local



Tejido empresarial



Ciudadanía



Necesidades públicas no cubiertas



Productividad laboral

Introducción de **herramientas y tecnologías** para favorecer la **productividad**

Introducción de herramientas y tecnologías para realizar un **control efectivo del cumplimiento de la jornada laboral** y de los **resultados**



Trabajo colaborativo

Introducción de nuevas **herramientas y tecnologías** de **trabajo colaborativo y en red**



Teletrabajo

Garantía de **conectividad de última generación** y desarrollo de **soluciones para poder trabajar en remoto**



Puesto de trabajo en movilidad

Introducción de **herramientas y tecnologías** que permitan contar con las mismas **soluciones y funcionalidades del puesto de trabajo fijo en situaciones de movilidad** (ejemplo, herramientas digitales para la Policía Local)



5

Datos como nueva infraestructura pública en València



Justificación de la necesidad/reto

La cantidad de datos generados por empresas, Administraciones Públicas y ciudadanía crece de manera exponencial año tras año. El volumen de datos generado en el mundo en 2018 se calculaba en 33 zettabytes y se estima que será de 175 zettabytes en 2025. También cambia la forma en que se procesan. Hoy día, el 80% de procesado y análisis de los datos se realiza en grandes centros de datos empleando tecnologías para el tratamiento masivo de datos o la supercomputación. En el año 2025, se espera que esta proporción se invierta, lo que abre una gran oportunidad para que las empresas europeas desarrollen las herramientas necesarias para incrementar el control sobre sus propios datos, de acuerdo con la "Estrategia Europea de Datos" recientemente aprobada por la Comisión Europea.

Reto global asociado

Avanzar en la digitalización de la administración y de la ciudad

Prioridad

BAJA MEDIA ALTA

Plazo

CORTO MEDIO LARGO

Impacto esperado

Administración Local [5 filled circles]

Tejido empresarial [5 filled circles]

Ciudadanía [5 filled circles]

La mayor parte de su potencial está todavía por explotar, tanto en Europa como en España. Las razones por las que no se llega a realizar todo el potencial de los datos son variadas, pero destacarían: la inexistencia de un marco regulatorio adecuado, que ofrezca certidumbre al uso que todos los agentes pueden hacer de estos datos; la inexistencia de marcos de cooperación adecuados para compartir datos entre sectores y entre estos y las Administraciones Públicas; y la escasa transparencia en la regulación sobre los derechos de propiedad en este ámbito.

Línea estratégica

Gobernanza urbana y metropolitana + Desarrollo económico integrador y sostenible

Ámbito Missions

Digitalización plena + Mejora de las capacidades públicas

Necesidades públicas no cubiertas

Infraestructura pública de datos y big data

- Introducción de nuevas herramientas y tecnologías basadas en Big Data para analizar comportamientos y situaciones sociodemográficas de la ciudadanía para adelantarse a sus necesidades y personalizar servicios
- Aseguramiento de la perspectiva del tecnohumanismo y ética del dato en todo proceso de gestión y explotación de datos
- Impulso del conocimiento prospectivo de la sociedad y la ciudad

Calidad de los datos

- Empleo de herramientas y metodologías de análisis innovadoras para conocer el estado situación de los datos en el Ajuntament de València
- Avances en la interoperabilidad de los conjuntos de datos, logrando una interoperabilidad semántica real

Open Data y economía de los datos

- Maximización del potencial del Ajuntament como generadores de datos – desarrollo de una hoja de ruta de publicación progresiva de datos abiertos
- Aprovechamiento del open data como palanca para la generación de dinámicas de analítica de datos internas
- Conexión de la oferta de datos abiertos disponible con la demanda para asegurar su reutilización tanto por parte de agentes externos
- Aprovechamiento del potencial de los datos para la generación de productos y servicios mejores para la ciudadanía y como fuente de ingresos



6

Total eliminación de la brecha digital



Justificación de la necesidad/reto

Hoy en día nuestra sociedad está cada más interconectada y disponer de **acceso a la esfera digital** representa una **necesidad indispensable** para nuestra vida diaria. El desarrollo tecnológico ha cambiado nuestra manera de aprender, de acceder al mercado laboral, de consumir o de informarnos. La digitalización y el desarrollo de capacidades digitales básicas suponen, por ello, elementos indispensables.

Reto global asociado

Avanzar en la digitalización de la administración y de la ciudad

Prioridad

BAJA MEDIA ALTA

Plazo

CORTO MEDIO LARGO

Impacto esperado



Administración Local



Tejido empresarial



Ciudadanía



Sin embargo, la **brecha digital**, es ahora mismo, una de las **principales causas de aceleración de la desigualdad y de ampliación de brechas sociales**. Este concepto ha evolucionado con el tiempo, y al concepto de **acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación**, se le añaden también la **adquisición de competencias digitales** y el **buen uso de las TIC**. Conceptos que se relacionan con variables como la procedencia, el nivel formativo, la edad, el género o la situación económica y que generan perfiles más vulnerables a la brecha digital, que son, precisamente, a los que mayor atención presta la **Agenda Digital Valenciana** y, más concretamente, la **DG de Lucha contra la Brecha Digital de la Generalitat Valenciana**.

Línea estratégica

Gobernanza urbana y metropolitana + Desarrollo económico integrador y sostenible

Ámbito Missions

Digitalización plena + Mejora de las capacidades públicas + Reducción de desigualdades

En este contexto, este reto aspira a emplear la **CPI** para **eliminar las brechas digitales** que puedan impedir avanzar en la transformación digital de la economía y vida urbana.

Necesidades públicas no cubiertas



Programas contra la brecha digital

Desarrollo de **nuevos programas y herramientas innovadoras** para combatir la brecha **digital de la tercera edad**

Desarrollo de nuevos planteamientos de lucha contra la brecha digital desde la perspectiva de la **transición blanda** para **personas con dificultades de acceso**

Desarrollo de nuevos **programas y herramientas formativas** innovadoras para el **funcionariado interno del Ajuntament en materia digital**



Gobierno fácil

Introducción de **nuevos sistemas y herramientas tecnológicas y digitales de fácil acceso y uso interactivo** para cualquier ciudadano/a



7

Ciberseguridad



Prioridad

BAJA MEDIA ALTA

Plazo

CORTO MEDIO LARGO

Impacto esperado

Administración Local

Tejido empresarial

Ciudadanía

Justificación de la necesidad/reto

El proceso de **transformación digital** abre enormes oportunidades al desarrollo socioeconómico, pero al mismo tiempo **incorpora amenazas y riesgos relacionados con la seguridad digital** en una doble vertiente: el daño causado por los **incidentes cibernéticos** en sí mismos, y el **socavamiento de la confianza en el uso de las tecnologías digitales**, que puede afectar a su adopción por parte de los actores económicos y la ciudadanía. En este sentido, el principal reto es contribuir a que el proceso de digitalización y la hiperconectividad produzcan una transformación socioeconómica en términos de productividad y empleo, para lo que es necesario un **entorno digital seguro y confiable**.

Por otro lado, uno de los elementos críticos a la hora de **implementar una cultura de ciberseguridad y reforzar las capacidades de ciberseguridad** está relacionada con la **concienciación** en relación con los **riesgos asociados a la digitalización**. Por esa razón, este reto aspira a lograr que el **funcionario del Ajuntament de València sea consciente, responsable y activo en la lucha contra los riesgos tecnológicos**, garantizando, de ese modo, la seguridad de las infraestructuras, comunicaciones y servicios digitales prestados por las Administraciones Públicas. Y, todo ello, en **estrecha colaboración con el sector privado**, como demuestra la reciente **apertura de Telefónica** en la ciudad de un **centro de ciberseguridad** en IoT y Smart City.

Reto global asociado

Avanzar en la digitalización de la administración y de la ciudad

Línea estratégica

Gobernanza urbana y metropolitana + Desarrollo económico integrador y sostenible

Ámbito Missions

Digitalización plena + Mejora de las capacidades públicas

Necesidades públicas no cubiertas

Sensibilización y formación

Fomento de la **cultura de ciberseguridad** entre toda la plantilla del Ajuntament de València a todos los niveles

Formación de los White Hat para hacer uso de este personal en la administración

Impulso a la ciberseguridad

Desarrollo de nuevas soluciones innovadoras orientadas a asegurar la **ciberseguridad** en los **servicios públicos esenciales**



8

València GovTech, referencia de la innovación pública tecnológica



Justificación de la necesidad/reto

Además de todos los retos mencionados, el Sector Público Valenciano aspira a seguir consolidando su posicionamiento como agente de referencia en lo relativo a la innovación tecnológica de carácter público. Por ello, además de impulsar todos los procesos de digitalización recién descritos, también tiene el objetivo de incorporar las soluciones más pioneras en áreas tecnológicas como la inteligencia artificial, el blockchain o el Big Data, no como un fin en sí mismas, sino pensando en la ciudadanía y en la generación de valor público de verdad.

Como elemento de referencia para este reto, debemos atender a las prioridades y líneas de actuación de la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana, como el principal instrumento de impulso del desarrollo de la sociedad digital en el territorio. Así, este plan estratégico aboga, entre otros, por seguir avanzando en el desarrollo de las Ciudades Inteligentes o Smart Cities o en impulsar la innovación tecnológica como elemento clave para la mejora de la gestión pública a nivel local.

Así, dentro de este reto se incorpora, por tanto, la búsqueda, a través de la Compra Pública de Innovación, de nuevas soluciones innovadores que permitan al Ajuntament de València seguir avanzando en su estrategia de innovación

Reto global asociado

Avanzar en la digitalización de la administración y de la ciudad

Línea estratégica

Gobernanza urbana y metropolitana + Desarrollo económico integrador y sostenible

Ámbito Missions

Digitalización plena + Mejora de las capacidades públicas

Prioridad

BAJA MEDIA ALTA

Plazo

CORTO MEDIO LARGO

Impacto esperado

Administración Local [5 filled squares]

Tejido empresarial [5 filled squares]

Ciudadanía [5 filled squares]

Necesidades públicas no cubiertas

Desarrollo de nuevos sistemas y servicios de acreditación digital de la ciudadanía y empresas basados en biometría, imagen, etc.

Potenciación del desarrollo de apps móviles para los principales servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía a través de un Marketplace de apps móviles

Desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas para mejorar la experiencia de usuario de la ciudadanía – chatbots y asistentes virtuales inteligentes

Desarrollo de un espacio abierto de colaboración donde experimentar servicios públicos con ciudadanos, ciudadanas y empresas en torno a las principales tecnologías emergentes en forma de laboratorios de innovación pública tecnológica

Desarrollo de nuevos servicios de infraestructuras públicas cloud

Avances en materia de digitalización de la ciudad – València Smart City, sistemas de obtención de datos en tiempo real, nuevas plataformas IoT, etc.

Avances en materia de Digital Twins

Desarrollo de un segundo anillo en la Plataforma Inteligente de ciudad para incorporar los datos que existen sobre València en todo el mundo o que poseen otros agentes de la ciudad



Innovación pública tecnológica